

BY ANDREW GRAHAM



Looking Ahead

The IBM Centre for the Business of Government, based in Washington since 1998, has always been a great resource about public sector management. The Centre has just published *The Ten Challenges Facing Public Managers*. This future perspective reveals a distinctly American tone with a strong eye to the coming transition in government. Nonetheless, the U.S. analysis also resonates in the Canadian management landscape. The top 10 challenges are:

- Fiscal sanity
- Crisis of competence
- Information overload
- Government without boundaries
- E-government is only the beginning
- Government by contractors?
- Results really do matter
- Green leadership
- Security and privacy in a flat world
- Expect surprises.

You can access the full presentation at <http://www.businessofgovernment.org/index.asp>. The question is, are these your top 10 issues? How would you change the list to reflect your challenges into the future? E-mail me with your ideas.

Really Bad PowerPoint Alive and Well

What is it about this great communication tool that can kill the communication of ideas, lull you to sleep and get in the way of effective public speaking? In 2001 Seth Godin wrote an e-book called *Really Bad PowerPoint* (and how to avoid it). You can access it at www.sethgodin.com/freeprize/reallybad-1.pdf. In his blog, he reports (act surprised here, folks) that things have deteriorated. He now sees the corporatization of conference PowerPoints into a standardized format. I too was asked to convert two presentations to the “branded” format of a public sector conference rather than use my own distinct style. That will guarantee consistent mental numbness throughout, in order to look the same.

Here is some simple advice on making your PowerPoints effective:

- Make yourself cue cards, but do not put them on the screen for you and your closest two hundred friends to read,
- Make slides to reinforce your words, not to repeat them,
- Add emotion to your words through images and ideas,
- Create a written document as the take-away,
- Do not hand out your presentation in advance (unless you really thrive on the rustling of paper during your presentation), and
- Always end with a feed-back loop – a question, a request for decision, a proposal for moving forward.



Governance – a New Public Management Focus

New public management notwithstanding, governments have always used arms-length agencies, boards and commissions to carry out some parts of public policy. It is interesting to actually do a tally of just how many such boards exist. Take a look at the rather arcanelly titled *Population Affiliation Report* of the federal government at http://www.psagency-agencecfp.gc.ca/pas-srp/overview-apercu_e.asp, which lists more than 400 agencies, commissions and very large organizations that are not government departments.

As governance becomes more of a concern in the public and private sectors, leaders need to focus on good governance practice, especially where boards involve external appointments. The Government of Alberta’s study, *At A Crossroads*, is well worth reading; you can find it at : <http://www.alberta.ca/home/729.cfm>. Commissioned last year and prepared by Neil McCrank, a former senior Alberta public servant, it clearly points to some key elements for effective governance within the 230 boards, commissions and agencies of the Alberta government. Principal recommendations, virtually all accepted by the government, were:

- Creation of an Alberta Public Agencies Governance Act,
- A government-level business case for each board,
- Creating a classification system of boards,
- Ensuring that boards have understood and workable mandates,
- A broader, more competency-based appointments process,
- Fixed terms for members, more training and evaluation.

The government has established an Agency Governance Secretariat to carry this out.

Buzzwords In and Buzzwords Out

The phrase you use at the office will now date you pretty quickly. It is hard to be up on the right or wrong thing to say. Here is some help. Office Angels, a British recruitment consultancy, surveyed more than 1,600 workers on the office jargon that is in, out and just plain bad.

The In - Essential office buzzwords:

1. Thought Grenade – “explosive” good ideas
2. Let’s Sunset That - it never sees the light of day again
3. Little ‘r’ me - request for a private answer to an e-mail

The Out - The tired, dated and confused:

1. Blue Sky Thinking
2. Singing from the Same Hymn Sheet
3. Thinking Outside the Box (unless that means leaving your cubicle)

and **The Bad** – Workplace phrases to avoid at all costs:

1. Getting down with the kids – if the boss says this, he’s trying too hard and the “kids” (i.e. junior office workers)

won’t appreciate his efforts to “get down”

2. Open your kimono – “Put your cards on the table”
3. Let’s raise the anchor and let this one drift – to forget about a bad idea
4. There’s no I in team

You can add your own. I would like to start a Made-In-Canada list of the good, the bad and the ugly (preferably in both official languages). Send them to me. You can learn more about this survey at: http://www.metrics2.com/blog/2007/01/04/heads_up_thought_grenade_tops_british_jargon_poll.htm

Acronym of the Month: CPD:

Continuous Professional Development, aka. training.

Bonus Acronym: NBT: New Big Thing – more jargon and acronyms on the way.

Andrew Graham teaches in the School of Policy Studies, Queens University, and would welcome your ideas and opinions at Andrew.Graham@queensu.ca.

ANDREW GRAHAM

Les mauvaises présentations PowerPoint qui existent et continuent d'exister...

Qu'en est-il de ce formidable instrument de communication qui peut anéantir la communication des idées, vous berce d'illusions et met un frein à l'art de parler en public ? En 2001, Seth Godin a publié un e-livre « Really Bad Powerpoint » sur les mauvaises présentations PowerPoint et comment les éviter. Vous pouvez accéder au livre à www.sethgodin.com/freeprize/reallybad-1.pdf. Dans son blogue, Godin dit que les choses se sont détériorées. Vous semblez surpris! À présent, il voit la transformation des conférences PowerPoint dans un format uniforme. J'ai dû moi aussi convertir deux de mes présentations dans le format « sous marque » d'une conférence du secteur public au lieu d'utiliser mon propre style. Et cette uniformité sera la garantie d'un engourdissement mental constant!

Voici quelques conseils pour faire une bonne présentation PowerPoint :

- Faites-vous des cartons aide-mémoire, mais ne les mettez pas sur votre écran pour que vous et vos centaines d'amis puissiez les lire.
- Faites un diaporama pour renforcer vos mots et non pour les répéter.
- Ajoutez de l'émotion à vos mots au moyen d'images et d'idées.
- Créez un document écrit à emporter.
- Ne distribuez pas votre présentation à l'avance (à moins que vous aimiez entendre le froissement du papier pendant votre présentation).
- Terminez toujours avec une boucle de rétroaction – une question, une décision à prendre, une proposition pour aller de l'avant.

Regard sur l'avenir

*Le IBM Centre for the Business of Government, établi à Washington depuis 1998, a toujours été une excellente ressource pour ce qui touche à la gestion du secteur public. Le Centre vient de publier *The Ten Challenge Facing Public Managers* [Les dix défis que doivent relever les administrateurs publics]. Cette perspective d'avenir révèle un ton américain distinctif et un oeil attentif sur la future transition de l'État. Néanmoins, l'analyse américaine résonne également sur le versant canadien de la gestion. Voici les dix grands défis :*



- L'intégrité budgétaire
- La crise des compétences
- La surcharge d'information
- L'État sans frontières
- Le gouvernement électronique n'est que le commencement
- Le gouvernement par des fournisseurs ?
- Les résultats sont vraiment importants
- Le leadership vert
- La sécurité et la confidentialité dans un monde linéaire
- Les surprises des experts.

Vous pouvez accéder à la présentation au complet à <http://www.businessofgovernment.org/index.asp>. Mais, ces dix questions prioritaires sont-elles les vôtres ? C'est ma question. Que changeriez-vous sur cette liste pour qu'elle reflète vos défis de demain ? Envoyez-moi vos idées dans un courriel.

Gouvernance – Concentration sur la nouvelle gestion publique

Nonobstant la nouvelle gestion publique, les gouvernements ont toujours utilisé des agences, conseils et commissions sans liens de dépendance pour exécuter une partie des politiques ministérielles. En fait, il est intéressant de faire un inventaire du nombre existant de tels organismes. Jetez un coup d'œil au Rapport sur le rattachement des population du gouvernement fédéral à http://www.psagency-agencecfp.gc.ca/pas-srp/overview-aperçu_f.asp qui dresse la liste de plus de 400 agences, commissions et très grandes organisations qui ne sont pas des ministères.

La gouvernance devenant une source de préoccupation grandissante dans les secteurs public et privé, les leaders doivent fixer leur attention sur les saines pratiques de gestion, en particulier où les conseils font appel à des personnes de l'extérieur. L'étude du gouvernement de l'Alberta, *At A Crossroads*, mérite d'être lue ; vous pouvez la trouver à <http://www.alberta.ca/home/729.cfm>. Préparée sur demande par Neil McCrank, un ancien haut fonctionnaire de l'Alberta, l'étude indique clairement plusieurs éléments clés pour une gouvernance efficace au sein des 230 conseils, commissions et agences du gouvernement de l'Alberta. Voici les principales recommandations, toutes pratiquement acceptées par le gouvernement, à savoir :

- Création d'une Loi sur la gérance des organismes publics de l'Alberta
- Analyse de rentabilité de niveau gouvernemental pour chaque conseil
- Élaboration d'un système de classification des conseils
- Garantie de mandats clairs et réalisables pour les conseils
- Processus de nomination plus étendu et davantage axé sur les compétences
- Nominations des membres pour une durée déterminée, plus grande possibilité de formation et évaluations plus fréquentes.

Le gouvernement de l'Alberta a mis sur pied un secrétariat pour la gérance des organismes publics chargé de la mise en œuvre des recommandations proposées.

Jargonnerie du jour : Mots dans le vent – Mots démodés

La phrase que vous utilisez au bureau va maintenant vous faire paraître « débranché » très rapidement. C'est difficile d'être constamment à la page sur ce qu'il faut ou ne faut pas dire. Voici un petit coup de main pour ceux et celles qui désirent quelque peu rester branchés (en anglais)!

Une agence de recrutement au Royaume-Uni a conduit un sondage auprès de quelque 1600 employés sur le jargon qui est au goût du jour, au goût d'hier et tout simplement de mauvais goût.

Les mots qui sont au goût du jour :

1. *Thought Grenade* = bonnes idées « explosives »
2. *Let's Sunset That* = il ne voit jamais plus la lumière du jour
3. *Little 'r' me* = demande d'une réponse confidentielle à un courriel

Les mots qui sont périmés :

1. *Blue Sky Thinking*
2. *Singing from the Same Hymn Sheet*
3. *Thinking Outside the Box* (sauf si c'est pour sortir de votre poste de travail)

Et les mots de mauvais goût – qu'il faut éviter à tout prix.

1. *Getting down with the kids* – C'est le boss qui dit cela ; il s'efforce trop et les « petits » (c.-à-d. les subalternes) n'apprécient pas ses efforts de vouloir se mettre à leur niveau
2. *Open up your kimono* – Mettez vos cartes sur la table
3. *Let's raise the anchor and let this one drift* – oublier une idée qui n'en n'est pas une bonne
4. *There's no I in team* – il n'y a pas de « Je » en équipe

Vous pouvez ajouter les vôtres. J'aimerais commencer une liste « Fait au Canada » des mots au goût du jour, au goût d'hier et de mauvais goût (si possible dans les deux langues officielles). Envoyez-les moi. Et si vous aimeriez en savoir plus à propos du sondage, allez à

http://www.metrics2.com/blog/2007/01/04/heads_up_thought_grenade_tops_british_jargon_poll.htm.

Acronyme du mois : du côté anglais, « CPD » pour dire « Continuous Professional Development », c.-à.d. « training ». Ce qui donne en français : « PPC » pour dire « Perfectionnement professionnel continu », c.-à.d. « formation ».

Acronyme en prime – en anglais : NBT pour dire : New Big Thing – traduction : NGT pour dire : Nouveau Grand Truc.

Et je vous en dirai d'autres bientôt...

Andrew Graham enseigne à l'École d'études politiques, Université Queen's. Il accueille avec plaisir vos idées et points de vue. Envoyez-lui un message à Andrew.Graham@queensu.ca.

